

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА

УДК 316.4

*А. Н. Воронов, Е. А. Воронова, Н. В. Жукова*

### ДОВЕРИЕ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (по данным социологических исследований в Санкт-Петербурге)

Санкт-Петербургский государственный университет, Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7–9

Одним из важных аспектов функционирования в обществе социальных организаций, оказывающих поддержку населению, является имидж, т. е. восприятие их деятельности. Цель формирования имиджа — создание, поддержание и усиление позитивного общественного мнения о системе социальной защиты населения, качестве социальных услуг. Целенаправленное формирование позитивного имиджа становится для социальных организаций и специалистов важной задачей, так как он определяет степень доверия населения к государству.

В статье имидж государственных социальных служб анализируется через фактор доверия. Авторы выделяют следующие индикаторы для определения уровня доверия: оценка населением качества оказываемых услуг, востребованность различных видов социальных услуг, доверительность взаимодействия граждан и специалистов государственных социальных служб.

С целью выявления оценки жителями Санкт-Петербурга качества полученных в городских социальных службах услуг и востребованности услуг, в июле 2012 г. и повторно летом 2013 г. Ресурсный центр СПбГУ «Центр социологических и Интернет-исследований» провел телефонные опросы. В 2012 г. в телефонном опросе участвовали 1005 человек, в 2013 г. — 1002 человека. В опросах использован единый инструментарий (вопросник, разработанный авторами статьи совместно со специалистами Ресурсного центра). В статье подробнее анализируются материалы этих телефонных опросов. Библиогр. 15 назв. Табл. 3.

*Ключевые слова:* имидж, факторы формирования имиджа, доверие, качество социальных услуг, востребованность услуг.

### TRUST AS A FACTOR IN FORMING THE IMAGE OF SOCIAL-SERVICE INSTITUTIONS (according to sociological studies in St. Petersburg)

*A. N. Voronov, E. A. Voronova, E. A. Zhukova*

St. Petersburg State University, 7–9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

The image, i.e. perception of the social services' activities supporting population is one of the important aspects of functioning of such organizations. The aim of the image formation is creating, maintaining and strengthening positive public opinion concerning the system of social protection of population and the quality of social services. The purposeful formation of positive image becomes an essential task for social services and experts since it defines the degree of public confidence in the state.

The article presents the analysis of the public social services' image through the lens of the trust factor. The authors identify the following indicators to determine the level of confidence: evaluation of

quality of services by population, demand for various types of social services, confidence of the interaction between citizens and state social services' experts.

In order to identify the evaluation given by St. Petersburg residents to the quality of received services in the city social and in-demand services, the SPSU opened Resource Center "Center for Sociological and Internet Research" has conducted phone surveys in July, 2012 and repeatedly in summer of 2013. 1005 respondents participated in the 2012 phone survey, and 1002 — in 2013. The unified tool (a questionnaire jointly developed by the authors and the Resource Center's experts) was applied in the research. The collected data are analyzed in the article. Refs 15. Tables 3.

*Keywords:* image, factors forming the image, trust, quality of social services, demand for services.

## Постановка научной проблемы

Имидж учреждения социального обслуживания населения — это устойчивый, эмоционально окрашенный образ, направленный на создание, поддержание и усиление позитивного общественного мнения об учреждениях системы социальной защиты населения, качестве социальных услуг. Он включает в себя и имидж социальных услуг, и имидж клиентов, и имидж руководителей, а также имидж специалистов. Являясь посредником между государством и клиентом, получающим социальные услуги, специалист обязан иметь доверительный для клиента и понимаемый клиентом образ. Часто именно по его личностным качествам люди судят об организации и системе в целом. Поэтому проблема формирования профессионального имиджа становится и для специалиста, и для социальной организации все более актуальной. От имиджа социальных организаций напрямую зависит степень доверия населения к государству.

Реальный имидж — это то впечатление, которое создается у окружающих. Он зависит от того, как согласованы все детали образа объекта, который сложился у представителей групп общественности под влиянием объективных и субъективных факторов, стихийно или был сформирован целенаправленно [1, с. 24–25]. Формирование реального имиджа социальной работы в целом и социальной организации в частности напрямую зависит от опыта обращения клиента в социальные службы и оценки качества полученных им социальных услуг. В свете сказанного проблему исследования авторы формулируют как необходимость выявления факторов, детерминирующих формирование реального профессионального имиджа социальных служб Санкт-Петербурга. В данной статье авторы в качестве такого фактора рассматривают доверие населения к деятельности социальных служб города. Основными индикаторами доверия, по мнению авторов статьи, являются оценка жителями города качества услуг, востребованность горожанами определенных видов социальных услуг, доверительность взаимодействия клиентов и специалистов служб.

## Теоретические обоснования темы

Слово «имидж» пришло в отечественную науку из английского языка и в переводе означает «образ», «ореол». Рассмотрим подходы к трактовке этого понятия, сложившиеся в различных гуманитарных науках, отметив, что в качестве родственного понятию «имидж» часто используются такие, как «мнение», «репутация», «авторитет».

Философско-культурологические исследования показали, что основой построения имиджа выступает культура и что в том случае, когда имидж является отражением нравственных, культурных и социальных ценностей, выражением социально одобряемых, положительных качеств и свойств, действительно присущих объекту, он представляет собой духовно-нравственный ресурс в повседневной и профессиональной деятельности [2]. В экономической науке имидж, как символический капитал, выступает средством достижения конкурентного преимущества.

В социологии имидж представляется как социальный феномен современной общественной жизни, как феномен индивидуального, группового или массового сознания. Социологическая наука прежде всего изучает собирательный имидж социальных, профессиональных групп, институтов. Обобщив предложенные социологами трактовки, можно сказать, что имидж в социологии определяется как мнение, оценочное суждение, которое опирается на процесс социального оценивания [3]; как социальный портрет, совокупность свойств, приписываемых объекту рекламой, пропагандой, модой, предрассудками, традицией с целью вызвать определенные реакции по отношению к нему; как составная часть определенной социальной роли, то есть как совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом [4, с. 356].

Имидж имеет эмоциональную окраску. Для имиджа социальной организации крайне важно формирование доверительного образа. Доверие предполагает тот или иной уровень ожиданий добросовестного выполнения функций, обязанностей либо обязательств участниками процесса — как людьми, так и социальными институтами либо обществом в целом, понятие «доверие» используется в качестве общего показателя уровня взаимодействия социальных институтов, групп и членов общества [5]. Авторы статьи солидарны с теми исследователями, которые полагают, что определение уровня доверия населения к социальному институту (организации) значимо для выявления реального имиджа данного социального института [6–9].

В прикладных исследованиях, проводимых социологами, анализируется уровень доверия населения России главным образом к таким социальным институтам, как институты государственной власти федерального уровня (институт президента, Государственной Думы), политические партии, силовые структуры (армия, полиция), СМИ [10–13]. Анализ доверия к системе социального обслуживания и учреждениям социального обслуживания населения — одно из направлений исследований институционального доверия для социологов. Так, в Екатеринбурге в рамках изучения имиджа института социальной работы проводился опрос горожан («Горожане об имидже профессии “социальная работа” — анкетный опрос, осень 2008 г., 400 человек»), в рамках которого определялось и их доверие к различным социальным институтам, и мнение о причинах, по которым люди не обращаются в социальные службы. По материалам опроса был составлен и опубликован информационно-аналитический отчет [1, с. 35].

В ходе исследования институционального доверия в России в рамках проекта «Сравнительные исследования доверия в различных странах в период глобализации» в феврале 2009 г. ВЦИОМ провел опрос для оценки уровня институционального доверия россиян. В списке социальных институтов, играющих важную

роль в жизни индивида и общества, для оценки кроме традиционных институтов государственной власти, СМИ, силовых структур были представлены социальные службы, некоммерческие организации, больницы и общественные центры здравоохранения. Проведенный опрос показал, что относительно высоким доверием пользовались такие институты и организации, как телевидение, социальные службы, больницы и общественные центры здравоохранения. Полностью или частично доверяли им соответственно 65, 56,8 и 56,5 % россиян. Меньше всего респонденты доверяют некоммерческим организациям (полностью или частично доверяли 23,7 % опрошенных граждан) [14].

### Методология исследования

Телефонные опросы жителей Санкт-Петербурга о деятельности социальных служб, оказывающих социальную помощь семье и детям, были проведены Ресурсным центром СПбГУ «Центр социологических и интернет-исследований»<sup>1</sup> в июле 2012 г. и повторно летом 2013 г. Цель опросов — выявление оценки клиентами качества полученных в городских социальных службах услуг и востребованности услуг данных служб. Авторский коллектив для данного опроса в рамках темы НИР при участии специалистов Ресурсного центра разработал анкету, направленную на выявление мнения населения Санкт-Петербурга о качестве работы государственных и негосударственных социальных служб и организаций. В данных опросах использован единый инструментарий. В 2012 г. в телефонном опросе участвовали 1005 человек, из них мужчины составили 43,3 %, женщины — 56,7 %<sup>2</sup>. В 2013 г. в телефонном опросе участвовали 1002 человека, из них мужчины составили 38,4 %, женщины — 61,6 %<sup>3</sup>. Выборки были репрезентативные по социально-демографическим

<sup>1</sup> Опросы проведены по заявке руководителя фундаментальной НИР СПбГУ 2011 г. по направлению Социология 3.1: «Трансформация социальных практик в современном российском обществе», выполняемой за счет средств от приносящей доход деятельности СПбГУ, руководителем и исполнителями данной НИР являлись авторы. В плане НИР тема исследования сформулирована следующим образом: «Социальные практики государства и церкви по оказанию социальной помощи семье и детям» (шифр НИР 10.23.478.2011, данная НИР реализована в период с марта 2011 г. по декабрь 2012 г.).

<sup>2</sup> Социально-демографические характеристики выборки. Возрастные группы: 18–29 лет — 24,3 %, 30–39 — 16,9 %, 40–49 — 18,5 %, 50–59 — 16,3 %, 60 лет и старше — 24 %. По уровню образования: 39,7 % респондентов имеют высшее образование, 28 % — среднее профессиональное, 13,4 % — среднее общее, 8,8 % — неполное высшее (не более трех курсов вуза), 8 % — начальное профессиональное, 2,2 % — начальное или неполное среднее. Среди респондентов 37,6 % — работники частных предприятий, коммерческого сектора, 22,6 % — работники государственных предприятий и бюджетной сферы, 20 % респондентов — неработающие пенсионеры, 8,1 % — безработные, 6,6 % — учащиеся (студенты), 5,2 % — в декретном отпуске или домохозяйки. Семейная структура: неполная (одиноким человек) — 16,1 %; полная без детей (муж, жена) — 14,1 %; полная с детьми (отец, мать, дети) — 34,8 %; полная расширенная (отец, мать, дети, другие родственники) — 13,9 %; неполная с матерью (мать, дети) — 10,4 %; неполная расширенная с матерью (мать, дети, другие родственники) — 3,8 %; неполная с отцом (отец, дети) — 1,6 %; неполная расширенная с отцом (отец, дети, другие родственники) — 0,3 %.

<sup>3</sup> Возрастные группы: 18–29 лет — 22 %, 30–39 — 16,1 %, 40–49 — 18,6 %, 50–59 — 17,8 %, 60 лет и старше — 25,6 %. Уровень образования: 45,6 % респондентов имеют высшее образование, 26,3 % — среднее профессиональное, 11,7 % — среднее общее, 8,3 % — начальное профессиональное,

характеристикам, в ходе опроса проводился автоматический набор телефонов, случайным образом выбранных из городской базы, включающей номера телефонов физических и юридических лиц. Результаты опросов обработаны в программе SPSS (версия 17.0).

В ходе опросов были получены различные социологические материалы, которые будут обобщены в последующих публикациях. Для использования в данной статье авторы выбрали следующие индикаторы доверия, влияющие на имидж социальных служб: отношение населения к социальным службам разных форм собственности, востребованность услуг государственных социальных служб со стороны клиентов (горожан), доверие между специалистами государственных социальных служб и клиентами.

### Отношение населения к социальным службам разных форм собственности

Важной задачей исследования было выявление доверия горожан к социальным службам разных секторов (государственного и негосударственного). Был задан закрытый вопрос «Каким организациям, оказывающим социальную помощь и социальные услуги населению, Вы больше доверяете?». В качестве положительного момента можно отметить небольшое уменьшение доли петербуржцев, не доверяющих вообще никаким социальным службам: ни государственным учреждениям, ни общественным организациям (доля снизилась с 30 до 26,5 %). В опросах устойчиво преобладает группа доверяющих прежде всего государственным организациям, оказывающим социальную помощь и социальные услуги населению, в 2013 г. эта группа даже несколько увеличивается (с 41,6 до 45,9 %). Негосударственные общественные организации, к сожалению, вызывают доверие у меньшинства опрошенных, причем доля горожан, отдавших предпочтение им, практически не меняется в 2013 г. по сравнению с 2012 г.: негосударственным организациям доверяют соответственно 5,9 и 7,3 %, приходам Русской православной церкви (далее — РПЦ) — 4,6 и 3,9 %.

Несмотря на более высокое доверие государственным организациям, в оценке качества и результативности их работы горожане уже реже отводят им главенствующую роль по сравнению с некоммерческими организациями и социальными службами РПЦ. Так, отвечая на закрытый вопрос «Как вы считаете, в каких социальных службах качество и результативность работы выше?», доли выбиравших государственные некоммерческие и социальные службы РПЦ практически не изменились к 2013 г.: качество и результативность работы выше в государственных учреждениях — считали 31,4 % опрошенных петербуржцев в 2012 г. и столько же

---

5,9 % — неполное высшее (не более трех курсов вуза), 2,2 % — начальное или неполное среднее. Среди респондентов 33,3 % — работники частных предприятий, коммерческого сектора, 22,7 % — работники государственных предприятий и бюджетной сферы, 24,8 % респондентов — неработающие пенсионеры, 4,5 % — безработные, 6 % — учащиеся (студенты), 8,8 % — в декретном отпуске или домохозяйки. Семейная структура: неполная (одиноким человек) — 14 %; полная без детей (муж, жена) — 14,9 %; полная с детьми (отец, мать, дети) — 32,4 %; полная расширенная (отец, мать, дети, другие родственники) — 13,2 %; неполная с матерью (мать, дети) — 12,7 %; неполная расширенная с матерью (мать, дети, другие родственники) — 4,1 %; неполная с отцом (отец, дети) — 1,4 %; неполная расширенная с отцом (отец, дети, другие родственники) — 0,1 %.

в 2013 г.; в некоммерческих организациях — 20,6 % в 2012 г. и 19,9 % в 2013 г.; в социальных службах РПЦ — соответственно 10,4 и 9,7 %.

Тем не менее, согласно данным опроса 2012 г., горожане, имеющие опыт обращения в государственные организации, в целом, чаще высказывали мнение, что именно в них качество работы выше по сравнению с некоммерческими организациями или социальными службами РПЦ (соответственно 46, 19,3 и 8 %). Те, кто такого опыта не имел, осторожно подошли к оценке качества их работы. Среди них указали, что качество работы лучше в некоммерческих организациях, социальных службах РПЦ и государственных службах, соответственно 21,2, 11,4 и 29 %. Коэффициент сопряженности равен 0,189, уровень значимости — 0,000. На основании чего они дают свою оценку? Если нет своего опыта взаимодействия с этими организациями, значит, следуют внешнему стереотипу.

С ростом уровня образования снижается доля респондентов, полагающих, что качество работы выше в государственных службах, по сравнению с негосударственными организациями и службами РПЦ: среди лиц с начальным профессиональным образованием 43,8 %, со средним профессиональным — 33,5 %, с неполным высшим — 29,5 %, высшим — 27,8 %. Коэффициент сопряженности равен 0,215, уровень значимости — 0,000. С возрастом снижается доля лиц, считающих, что качество работы выше в некоммерческих организациях: 18–29 лет — 42,6 %, 30–39 лет — 21,8 %, 40–49 лет — 19,9 %, 50–59 лет — 12,2 %, среди лиц 60 лет и старше — 3,7 %. Коэффициент сопряженности равен 0,349, уровень значимости — 0,000.

### **Востребованность услуг учреждений социального обслуживания населения**

Задавался вопрос закрытого типа «Получали ли Вы какой-либо из видов помощи от государственных социальных служб с 1991 г. по настоящее время?». В опросе 2012 г. группа респондентов, имеющих опыт обращения в государственные социальные службы, начиная с 1991 г. была вдвое меньше аналогичной группы в 2013 г. (соответственно 17,5 и 33,9 % опрошенных, см. табл.1).

*Таблица 1. Распределение ответов на вопрос «Получали ли Вы какой-либо из видов помощи от государственных социальных служб с 1991 г. по настоящее время?»  
(в % к числу опрошенных)*

Ответ	Год	
	2012 (N = 1005)	2013 (N = 1002)
Да	17,5	33,9
Нет	78,5	64,1
Затрудняюсь ответить	4,0	2,0
Итого	100	100

Попробуем оценить, высока ли потребность горожан в получении помощи от государственных служб среди тех, кто не обращался в учреждения и организации

за помощью с 1991 г. Среди горожан, не обращавшихся с 1991 г. за помощью в социальные службы, 79,1 и 73,6 % (соответственно, в 2012 и 2013 гг.) указали, что у них не было необходимости в этом (задавался вопрос закрытого типа «Была ли у Вас необходимость обращения в государственные социальные службы за помощью с 1991 г. по настоящее время?»). По сравнению с 2012 г., в 2013 г. была больше доля горожан, у которых такая необходимость была, хотя они никуда не обращались за помощью (соответственно 16,4 и 23,6 %).

Корреляционный анализ показал, что клиентами социальных служб города являются преимущественно женщины. Согласно данным опроса 2012 г., с 1991 г. какую-либо помощь получали в социальных службах только 10,1 % опрошенных мужчин, тогда как женщин вдвое больше — 23,2 %. Коэффициент сопряженности равен 0,17 при уровне значимости 0,000. Тенденцию подтверждают и данные 2013 г.: какую-либо помощь получали в социальных службах 24,2 % опрошенных мужчин, женщин практически в два раза больше — 40 %. Коэффициент сопряженности равен 0,177 при уровне значимости 0,000.

Женщины также несколько чаще отмечали необходимость обращения за помощью в службы города: в 2012 г. 19,4 % женщин и 13 % мужчин, в 2013 г. — 26,6 % по сравнению с 19,7 % мужчин. Коэффициент сопряженности равен соответственно 0,112 и 0,094, уровень значимости составляет 0,05 для обоих массивов.

Доля обращавшихся за помощью детерминирована возрастом респондентов. Так, в 2012 г. среди 18–29-летних получали (с 1991 г. по момент опроса) какой-либо из видов помощи от государственных социальных служб 13,1 %, среди 30–39-летних — соответственно 21,8 %, 40–49-летних — 25,3 %, в группе 50–59-летних доля нуждающихся в помощи социальных служб снижается до 14 %, а потом увеличивается среди возрастной группы 60 и более до 15,4 %. Коэффициент сопряженности равен 0,141, уровень значимости составляет 0,009.

Возраст респондентов детерминирует формирование самой потребности в обращении за помощью. Так, доля отметивших необходимость обращения за помощью повторяет динамику, отмеченную выше. Она растет, как и доля действительно обращавшихся за помощью, и особенно заметна в возрастной группе 40–49-летних (среди 18–29-летних в 2012 г. отметили наличие необходимости обратиться за помощью 6,3 %, в 2013 г. — 16 %; среди 30–39-летних соответственно 11,3 и 25,2 %; 40–49-летних — 26,6 и 30,5 %), в группе 50–59-летних доля нуждающихся в помощи социальных служб снижается (в 2012 г. — 16,3 %, в 2013 г. — 19,8 %), а потом резко увеличивается (среди возрастной группы 60 и более — 23 %, а в 2013 г. — 27,5 %). Коэффициент сопряженности равен 0,233, в 2013 г. — 0,157, уровень значимости составляет соответственно 0,000 и 0,028.

По данным 2012 г., необходимость обращения в государственные социальные службы за помощью детерминирована уровнем образования респондентов. Потребность в помощи со стороны служб характерна прежде всего для групп со средним уровнем образования: так, среди лиц с общим средним образованием необходимость обращения в государственные социальные службы за помощью отметили 11,8 %, с начальным профессиональным — 28,1 %, со средним профессиональным — 20 %, с неполным высшим — 12,7 %, высшим — 13,7 %. Коэффициент сопряженности равен 0,148, уровень значимости — 0,045.

Значимый фактор, влияющий на формирование потребности в помощи со-

циальных служб, — это уровень доходов семьи. Корреляционный анализ показал, что потребность в помощи со стороны социальных служб снижается по мере роста уровня доходов горожан. Среди указавших, что денег в семье не хватает даже на питание, в 2012 г. 29,6 % отметили необходимость обращения за помощью в социальные службы (в 2013 г. — 50 %); среди тех, у кого дохода хватает только на питание, в 2012 г. — 28,6 %, в 2013 г. — 33,6 %; среди тех, кто может позволить себе покупку одежды и питания, но не товары длительного пользования, — соответственно 16,7 и 25,4 %; среди имеющих возможность приобретать предметы длительного пользования — 11 и 15,9 %. Коэффициент сопряженности равен 0,263 и 0,185, уровень значимости — 0,000 и 0,007.

По материалам опроса 2013 г. выявлено также различие в причинах, по которым горожане не обращались за помощью, в зависимости от уровня их образования. Так, среди горожан с общим средним образованием большинство в качестве причины отказа от обращения за помощью указали недоверие к социальным службам (31,3 %). Среди горожан, имеющих среднее профессиональное образование, большинство (45,5 %) в качестве причины отметили слабую информированность о работе социальных служб города, тогда как среди горожан с высшим образованием доля таких ниже (29,9 %), а значимым для последних также является отсутствие помощи при обращении в социальные службы (29,9 % по сравнению с 15,9 % имеющих среднее специальное образование). Коэффициент сопряженности составляет 0,477, уровень значимости — 0,012.

Проанализируем динамику причин, по которым горожане не обратились за помощью: и в первом, и во втором опросе лидирует плохая осведомленность о существующих государственных социальных службах — в 2012 г. на это указали 28,1 %, в 2013 г. — 31,8 %. Такие причины, как отсутствие доверия к государственным социальным службам и опора на свои силы, менее значимы: доля отмечавших эти мотивы колеблется от 15,5 до 18 % (см. табл. 2).

*Таблица 2. Распределение ответов на вопрос «Почему Вы не получили помощь или не обращались за помощью в социальные службы?» (в % от числа ответивших)*

Ответ	Год	
	2012 (N = 139)	2013 (N = 148)
Обращался/ась, но помощь не получил(а)	24,5	23,0
Не обращался/ась, так как нет информации о таких службах	28,0	31,8
Не обращался/ась, так как нет доверия к этим службам	18,0	15,5
Не обращался/ась, так как надеюсь только на себя	16,5	16,9
Не обращался/ась, так как надеюсь только на помощь родственников и друзей	2,2	2,0
Затрудняюсь ответить	10,8	10,8
Итого	100	100



## Доверительность взаимодействия между специалистами служб и клиентами при оказании социальной помощи

Важной задачей исследования было выявление основных проблем в общении клиентов и сотрудников государственных социальных служб, поскольку оно служит важным каналом формирования реального имиджа социальных служб. Горожан попросили охарактеризовать отношение к ним со стороны этих специалистов (задавался вопрос закрытого типа с выбором не более трех вариантов ответа: «С каким отношением специалистов социальных служб к Вашей проблеме Вы, как правило, сталкиваетесь при обращении к ним?»). Характеристика в общем имеет как позитивные, так и негативные моменты. С одной стороны, горожане указывают в основном на уважительное отношение к ним специалистов социальных служб, причем эти положительные оценки возрастают к 2013 г. (с 36,4 до 48,2 %) (см. табл. 3).

*Таблица 3. Распределение ответов на вопрос «С каким отношением специалистов социальных служб к Вашей проблеме Вы, как правило, сталкиваетесь при обращении к ним?» (% от числа ответивших, которым можно было указать больше одного варианта)*

Параметр	Год	
	2012 (N = 176)	2013 (N = 342)
Равнодушие	17,0	15,8
Волокита, бюрократизм	17,0	24,6
Недоверие к людям	1,7	5,3
Презрительное отношение	4,0	7,6
Сочувствие	9,1	14,9
Уважительное отношение	36,4	48,2
Оперативность в решении всех вопросов	22,2	40,6
Открытость и доверие	15,9	18,7
Затрудняюсь ответить	9,7	4,4

С другой стороны, взаимодействие клиента и специалиста складывается под влиянием организационных барьеров (связаны с организацией работы всей системы социального обслуживания), детерминируется профессиональными и коммуникативными навыками. Основные проблемы во взаимодействии со специалистами социальных служб, которые носят организационный характер, по мнению горожан, — это бюрократизм и волокита. Причем если в 2012 г. на эту проблему указали 17 % петербуржцев, имевших опыт обращения за помощью в государственные службы, то к 2013 г. их доля возрастает до 24,6 %.

Оперативность в решении вопросов как отражение сформировавшихся у специалистов социальных служб профессиональных знаний и умений — важная характеристика, у которой наблюдалась некоторая положительная тенденция. Если в 2012 г. доля горожан, отметивших этот важный параметр, составляла 22,2 %, то в 2013 г. она заметно увеличивается (до 40,6 %). Профессиональные знания и умения являются важным индикатором уровня профессиональной подготовки специалистов, одним из факторов организационно-управленческой деятельности,

определяющих качество оказания услуг в государственных социальных службах (подробнее см. [15]).

Открытость и доверие отметили 15,9 % (2012 г.) и 18,7 % (2013 г.) клиентов, сочувствие — только 9,1 и 14,9 % (хотя в 2013 г. их горожане отмечали несколько чаще, чем в 2012 г.). Равнодушие со стороны специалиста отметили 17 и 15,8 % горожан, имеющих опыт обращения в государственные социальные службы. Это можно интерпретировать как показатель несоответствия профессиональным требованиям части сотрудников социальных служб.

Анализ материалов опроса 2012 г. выявил связь такой характеристики в работе со специалистом, как сочувствие, с возрастом респондента. Чем старше клиент, тем больше доля тех, к кому проявляли сочувствие (30–39 лет — 0 %, 40–49 лет — 10,6 %, 50–59 лет — 26,1 %). Исключение — крайние возрастные группы (18–29 и старше 60 лет). Коэффициент сопряженности равен 0,255, уровень значимости — 0,016.

Корреляционный анализ выявил интересный момент: в 2012 г. с общим представлением о качестве работы государственных социальных служб по сравнению с негосударственными оказалось связано равнодушие специалистов, в 2013 г. — сочувствие специалистов. Равнодушие со стороны специалистов при обращении в социальные службы города резко отрицательно сказывается на представлениях о системе в целом. Так, 36,7 % клиентов, обращавшихся в государственные социальные службы и указавших на равнодушие, считают, что качество и результативность работы выше в негосударственных учреждениях, а среди тех, кто не сталкивался с равнодушием, 50,7 % считают, что качество работы выше именно в государственных службах. Коэффициент сопряженности равен 0,242, уровень значимости — 0,012.

Также в 2012 г. на указание оперативности в работе специалистов служб, в которые обращались горожане, оказывала влияние структура их семьи. Так, среди одиноких горожан только 11 % отметили оперативность специалистов учреждений в решении всех вопросов, представители неполных материнских семей — 22,6 %, в полных семьях (супруги проживали вместе с детьми) — 19,7 %, в расширенных семьях (супруги с детьми и родственники) — 38,5 %. Коэффициент сопряженности равен 0,284, уровень значимости — 0,031.

Согласно анализу данных 2012 г., волокита и бюрократизм в организации негативно сказывались на оценке горожанами результативности своих обращений за помощью. Так, среди тех, кто подчеркнул волокиту и бюрократизм в работе специалистов учреждений, куда они обращались за помощью, по сравнению с тем, кто не указывал на них, гораздо больше тех, у кого проблемы не разрешились, и меньше — у кого они решились: 40 % указали, что их проблема не была решена (13,7 % среди не отметивших бюрократизма и волокиты), 30 % — что проблема была решена (соответственно 54,1 %), 20 % — ситуация изменилась к лучшему (соответственно 19,2 %). Коэффициент сопряженности равен 0,260, уровень значимости — 0,013.

В 2013 г. 52,9 % клиентов, обращавшихся в государственные социальные службы и указавших на сочувствие, считают, что качество и результативность работы выше в государственных учреждениях, а среди тех, кто не ощутил сочувствия, 40,5 % затруднились сформулировать свою позицию. Коэффициент сопряженности равен 0,181, уровень значимости — 0,009.

Оценка взаимодействия также связана с типом учреждения. Особенно сильное влияние оказывает отдел социальной защиты населения и комплексный центр социального обслуживания населения.

Так, корреляционный анализ выявил, что ни один из респондентов, обращавшихся в комплексный центр социальной помощи населению, не отметил недоверия к людям со стороны специалистов учреждения. Коэффициент сопряженности равен 0,106, уровень значимости — 0,049. Доля отметивших уважительное отношение специалистов выше среди обращавшихся в комплексные центры по сравнению с необращавшимися (63,8 % против 45,1 %). В целом, 22,1 % отметивших уважительное отношение со стороны специалистов посетили именно комплексный центр социального обслуживания населения. Коэффициент сопряженности равен 0,139, уровень значимости — 0,009.

Похожая картина и с оценкой оперативности работы специалистов. Среди посетивших комплексные центры, по сравнению с не посещавшими их, доля указавших на оперативность специалистов учреждения выше (56,9 против 37,3 %). В целом, 23,7 % отметивших оперативность работы специалистов посетили именно комплексный центр социального обслуживания населения. Коэффициент сопряженности равен 0,148, уровень значимости — 0,006.

Среди обращавшихся в отделы социальной защиты населения, по сравнению с обращавшимися в другие учреждения, выше доля отметивших сочувствие со стороны специалистов (20,7 против 12,1 %). В целом, среди тех, кто во взаимодействии со специалистом отметил сочувствие с его стороны, 45 % — клиенты отделов социальной защиты населения. Коэффициент сопряженности равен 0,112, уровень значимости — 0,037.

Также среди обращавшихся в отделы социальной защиты населения, по сравнению с обращавшимися в другие учреждения, выше доля отметивших открытость и доверие со стороны специалистов (26,1 против 15,2 % обращавшихся в другие учреждения). В целом, среди тех, кто во взаимодействии со специалистом отметил открытость и доверие с его стороны, 45,3 % — клиенты отделов социальной защиты населения. Коэффициент сопряженности равен 0,131, уровень значимости — 0,015.

## Выводы

В целом горожане не стремятся обращаться за помощью в социальные службы, не видя в этом необходимости для себя. В случае же возникновения затруднений низкая информированность, отсутствие доверия и надежда на собственные силы являются основными мотивами отказа от обращения в социальные службы. Доверительность не является характеристикой общения клиентов и специалистов социальных служб города. Таким образом, элемент недоверия населения к социальной работе как институту сохраняется по-прежнему. Этот элемент существенно влияет на содержание реального имиджа социальных служб и специалистов по социальной работе.

## Литература

1. Профессиональный имидж социальной работы и роль СМИ в повышении ее престижа: информационно-аналитический отчет / под ред. Ю. Р. Вишневого. Екатеринбург: УГТУ–УПИ, 2009. 100 с. URL: [http://www.russcomm.ru/rca\\_biblio/issue/socialwork.pdf](http://www.russcomm.ru/rca_biblio/issue/socialwork.pdf) (дата обращения: 05.06.2015).
2. Симонова И. Ф. Современные концептуальные подходы к изучению имиджа. URL: <http://www.simmerk.ru/infstud/leack/imidg/53-koncept.html> (дата обращения: 01.06.2015).
3. Гавра Д. П. Феномен имиджа: сущность и основные характеристики. URL: <http://pr.tsu.ru/articles/105/> (дата обращения: 01.06.2015).
4. Кравченко А. И. Социология: Общий курс: учеб. пособие для вузов. М.: ПЕРСЭ; Логос, 2002. 640 с.
5. Потребительское поведение через призму доверия и ответственности. Исследование Левада-центра по заказу ЦМИ Сбербанка URL: <http://www.gazetaprotestant.ru/2013/02/potrebitelskoe-povedenie-rossiyan-cherez-prizmu-doveriya-i-otvetstvennosti/> (дата обращения: 05.06.2015).
6. Князев Д. В. Социально-управленческие механизмы формирования доверия населения к институтам государственной власти: автореф. дис. ... канд. соц. наук. М., 2009. 26 с.
7. Ромашкин Г. С. Доверие в российском обществе: экономико-социологический анализ: автореф. дис. ... канд. соц. наук. Тюмень, 2011. 25 с.
8. Беспарточный Д. Б. Доверие в системе социальных отношений населения региона: автореф. дис. ... канд. соц. наук. М., 2012. 25 с.
9. Григоренко Б. Ю. Доверие к власти как фактор социально-политической активности молодежи: социокультурный аспект: автореф. дис. ... канд. соц. наук. Белгород, 2013. 25 с.
10. Исследовательский холдинг «Ромир». Доверие на патриотизме. URL: [http://romir.ru/studies/664\\_1430254800/](http://romir.ru/studies/664_1430254800/) (дата обращения: 05.06.2015).
11. Всероссийский центр изучения общественного мнения. Пресс-выпуск № 2709. Граждане о полиции: доверие, отношение, оценка. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115045> (дата обращения: 05.06.2015).
12. Всероссийский центр изучения общественного мнения. Пресс-выпуск № 2502. Как нам реорганизовать науку. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=114691> (дата обращения: 05.06.2015).
13. Гужавина Т. А. Социальное доверие в гражданском обществе // Проблемы развития территории. 2012. Вып. 6. С. 115–122. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-doverie-v-grazhdanskom-obshchestve> (дата обращения: 05.06.2015).
14. Проблемы и парадоксы анализа институционального доверия как элемента социального капитала современной России / Сааки М., Давыденко В. А., Латов Ю. В., Ромашкин Г. С., Лато-ва Н. В. // Журнал институциональных исследований (JIS). 2009. № 1. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemny-i-paradoksy-analiza-institutsionalnogo-doveriya-kak-elementa-sotsialnogo-kapitala-sovremennoy-rossii> (дата обращения: 05.06.2015).
15. Воронов А. Н., Жукова Н. В. Оценка результативности социальных практик оказания государством социальной помощи семье и детям (качество работы социальных служб Санкт-Петербурга глазами экспертов) // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 3. С. 91–96.

## References

1. *Professional'nyi imidzh sotsial'noi raboty i rol' SMI v povyshenii ee prestizha: informatsionno-analiticheskii otchet* [Professional image of social work and the influence of social media in increasing of its prestige: information analytical report]. Ed. by dokt. fil. nauk, prof. Iu. R. Vishnevskogo. Ekaterinburg: UGTU–UPI, 2009. 100 s. Available at: [http://www.russcomm.ru/rca\\_biblio/issue/socialwork.pdf](http://www.russcomm.ru/rca_biblio/issue/socialwork.pdf) (accessed 05.06.2015).
2. Simonova I. F. *Sovremennye kontseptual'nye podkhody k izucheniiu imidzha* [Modern conceptual approaches to the study of image]. Available at: <http://www.simmerk.ru/infstud/leack/imidg/53-koncept.html> (accessed 01.06.2015).
3. Gavra D. P. *Fenomen imidzha: sushchnost' i osnovnye kharakteristiki* [Image phenomenon: The essence and main characteristics]. Available at: <http://pr.tsu.ru/articles/105/> (accessed 01.06.2015).
4. Kravchenko A. I. *Sotsiologiya: Obshchii kurs: Uchebnoe posobie dlia vuzov* [Sociology: The main course, University study book]. Moscow, PERSE Publ.; Logos Publ., 2002. 640 p. (In Russian)
5. *Potrebitel'skoe povedenie cherez prizmu doveriia i otvetstvennosti. Issledovanie Levada-Tsentra po zakazu TsMI Sberbanka* [Levada Center research-work for the Center of Macroeconomic Research Department of Sberbank (2016) Consumers behaviour from the perspective of trust and responsibility. SPSU bulletin, So-

ciology]. Available at: <http://www.gazetaprotestant.ru/2013/02/potrebitelskoe-povedenie-rossiyan-cherez-prizmu-doveriya-i-otvetstvennosti/> (accessed 05.06.2015).

6. Kniazev D. V. *Sotsial'no-upravlencheskie mekhanizmy formirovaniia doveriia naseleniia k institutam gosudarstvennoi vlasti*. Autoref. diss. kand. sots. nauk [Socio-managerial mechanisms of trust formation of population towards governmental institutions, author's abstract. Thesis of PhD]. Moscow, 2009. 26 p. (In Russian)

7. Romashkin G. S. *Doverie v rossiiskom obshchestve: ekonomiko-sotsiologicheskii analiz*. Autoref. diss. kand. sots. nauk [Trust in Russian society: economic-sociological analysis. Thesis of PhD]. Tiumen, 2011. 25 p. (In Russian)

8. Bespartochnyi D. B. *Doverie v sisteme sotsial'nykh otnoshenii naseleniia regiona*. Autoref. diss. kand. sots. nauk [Trust in the system of social relationships of regional population. Thesis of PhD]. Moscow, 2012. 25 p. (In Russian)

9. Grigorenko B. Iu. *Doverie k vlasti kak faktor sotsial'no-politicheskoi aktivnosti molodezhi: sotsiokul'turnyi aspekt*. Autoref. diss. kand. sots. nauk [Trust to authority as a factor of socio-political activity of youth: socio-cultural aspect. Thesis of PhD]. Belgorod, 2013. 25 p. (In Russian)

10. Issledovatel'skii kholding Romir. *Doverie na patriotizme* ["Romir" research holding. Trust based on patriotism]. Available at: [http://romir.ru/studies/664\\_1430254800/](http://romir.ru/studies/664_1430254800/) (accessed 05.06.2015).

11. Vserossiiskii tsentr izucheniia obshchestvennogo mneniia. *Press-vypusk № 2709. Grazhdane o politzii: doverie, otnoshenie, otsenka* [Russian Public Opinion Research Center. Press-release N 2709. Citizens about police: trust, attitude, evaluation]. Available at: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115045> (accessed 05.06.2015).

12. Vserossiiskii tsentr izucheniia obshchestvennogo mneniia. *Press-vypusk № 2502. Kak nam reorganizovat' nauku* [Russian Public Opinion Research Center. Press-release N 2502. How to reorganize science]. Available at: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=114691> (accessed 05.06.2015).

13. Guzhavina T. A. *Sotsial'noe doverie v grazhdanskom obshchestve* [Social trust in civil society]. *Problemy razvitiia territorii*. 2012. Vyp. 6. S. 115–122 [Territory development problems. 2012. Issue 6. P. 115–122]. Available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-doverie-v-grazhdanskom-obshchestve> (accessed 05.06.2015).

14. Sasaki M., Davydenko V. A., Latov Iu. V., Romashkin G. S., Latova N. V. *Problemy i paradoksy analiza institutsional'nogo doveriia kak elementa sotsial'nogo kapitala sovremennoi Rossii* [Problems and paradoxes of analysis of institutional trust as an element of social capital of modern Russia]. *Zhurnal institutsional'nykh issledovani (JIS)* [Journal of Institutional Researches (JIS)], 2009, no. 1. Available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-paradoksy-analiza-institutsionalnogo-doveriya-kak-elementa-sotsialnogo-kapitala-sovremennoy-rossii> (accessed 05.06.2015).

15. Voronov A. N., Zhukova N. V. *Otsenka rezul'tativnosti sotsial'nykh praktik okazaniia gosudarstvom sotsial'noi pomoshchi sem'e i detiam (kachestvo raboty sotsial'nykh sluzhb Sankt-Peterburga glazami ekspertov)* [Evaluation of social practices effectiveness of providing social help to families and children by the state (Quality of Saint-Petersburg social services work reviewed by experts)]. *Otechestvennyi zhurnal sotsial'noi raboty* [National journal of social work], 2012, no. 3, pp. 91–96.

Статья поступила в редакцию 24 декабря 2015 г.

#### Контактная информация:

Воронов Александр Николаевич — кандидат социологических наук, доцент; [arhivariys@mail.ru](mailto:arhivariys@mail.ru)  
Воронова Елена Анатольевна — кандидат социологических наук, доцент; [centeruni@mail.ru](mailto:centeruni@mail.ru)  
Жукова Наталья Валерьевна — специалист по учебно-методической работе; [zyukova@yandex.ru](mailto:zyukova@yandex.ru)  
Voronov Alexander N. — PhD, Associate Professor; [arhivariys@mail.ru](mailto:arhivariys@mail.ru)  
Voronova Elena A. — PhD, Associate Professor; [centeruni@mail.ru](mailto:centeruni@mail.ru)  
Zhukova Nataliya V. — специалист по учебно-методической работе